|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 30 Kasım 2015 PAZARTESİ | **Resmî Gazete** | Sayı : 29548 | | **TEBLİĞ** | | | | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:  **İNTERNET SERVİS SAĞLAYICILIĞI HİZMETİ SUNAN**  **İŞLETMECİLERE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ**  **TEBLİĞİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA**  **DAİR TEBLİĞ**  **MADDE 1 –**17/2/2012 tarihli ve 28207 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliğinin 4 üncü maddesinin birinci fıkrasına aşağıdaki bentler eklenmiştir.  “j) Engelli abone: Özür oranı %40 ve üzerinde olan ve işletmecinin sisteminde kayıtlı aboneleri,  k) Hız profili: İnternet paket grupları içinde indirme-gönderme hız ikilileri ve bağlantı çeşitleri (fiber internet,xDSL, kablo internet gibi) aynı olanları,”  **MADDE 2 –** Aynı Tebliğin 5 inci maddesinin sekizinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiş ve aynı maddeye aşağıdaki fıkralar eklenmiştir.  “(8) İşletmeciler hizmet verdiği toplam abone sayısının %2’sinden fazlasına sahip olan hız profillerine ilişkin ölçümleri ayrı ayrı gruplandırarak raporlandırır. Ölçümü yapılan profilin 1000’den daha az sayıda aboneliği bulunan illerde işletmecinin ölçüm yapma zorunluluğu bulunmamaktadır.”  “(9) Sonuçların tüm trafiği temsil etmesi amacıyla gözlem zamanları gerçek trafik yoğunluğu ile orantılı olarak seçilir. Gözlemler, gerçek trafik yoğunluğu ile orantılı yapılmadığı durumlarda düzenli aralıklarla yapılır ve sonuçlar gerçek trafik verilerine göre ağırlıklandırılır.  (10) Sekizinci fıkraya göre ilk kez yükümlü olunan hız profilleri için, işletmeciler toplam abone sayısının %2’sine ulaştıkları ayı takip eden üç ay içinde bu hız profiline ilişkin ölçümleri yapmaya başlar.  (11) İşletmeciler hizmet verdiği toplam abone sayısının %2’sinin altına düşen hız profillerine ilişkin ölçüm yapmaktan, ilgili aydan itibaren muaf tutulur.”  **MADDE 3 –** Aynı Tebliğin 6 ncı maddesine aşağıdaki fıkra eklenmiştir.  “(8) Bağlantı süresine ilişkin raporlamalarda, ilgili ayda işletmecinin aboneye hizmeti çalışır durumda verdiği bütün kayıtlar esas alınarak hesaplama yapılır.”  **MADDE 4 –** Aynı Tebliğe 7 nci maddeden sonra gelmek üzere aşağıdaki madde eklenmiştir.  **“Arıza giderme süresi**  **MADDE 7/A –** (1) Arıza giderme süresi, arızanın işletmeciye bildirildiği andan itibaren hizmetin tam olarak sunulmaya başlandığı zamana kadar geçen ve saat cinsinden ölçülen süredir.  (2) Arıza giderme süresi ölçütüne;  a) Abonenin arıza giderimi için ileri tarih talebinde bulunduğu veya üzerinde anlaşılan zamanda adreste bulunmadığı veya aboneye ulaşılamadığı durumlar,  b) İşletmecinin arızanın giderilip giderilemediği konusunda bilgi alamadığı ara bağlantı yapılan şebekelerden kaynaklanan arızalar,  c) Özel anlaşmalar ile arıza müdahale süresinin taahhüt edildiği aboneliklerdeki arızalar,  ç) Abone mülkiyetinde bulunan cihaz kaynaklı ve abone sorumluluğunda bulunan tesisat kaynaklı arızalar,  d) Doğal afet, toplumsal olaylar ve kamu kurumlarının çalışmaları sonucu oluşan arızalar,  dahil değildir.  (3) İşletmeci arıza giderme ölçütüne dahil etmediği arızanın, ikinci fıkranın (a), (b), (c), (ç) veya (d) bentlerinden en az birine uygun nitelikte olduğunu ispatlamakla yükümlüdür.  (4) Arıza giderme süresine ilişkin ölçümler şunlardır:  a) Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %80’inin giderildiği süre.  b) Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95’inin giderildiği süre.  c) Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95’inin giderildiği süre.  (5) Raporlamalarda arızanın bildirim tarihine bakılmaksızın, ölçüm döneminde giderilen arızalar dikkate alınır.  (6) Kullanıcıların arıza bildirimi, haftanın yedi günü ve yirmi dört saat boyunca alınır ve resmi tatil günleri de ölçüm süresine dahil edilir.  (7) Arıza giderme süresi ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden, Ek-1’de belirtilen açıklamalar dikkate alınarak yapılır.”  **MADDE 5 –** Aynı Tebliğin eki Ek-3 ve Ek-5 ekteki şekilde değiştirilmiştir.  **MADDE 6 –** Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.  **MADDE 7 –** Bu Tebliğ hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.   |  |  | | --- | --- | | **Tebliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin** | | | **Tarihi** | **Sayısı** | | 17/2/2012 | 28207 |   [**Ekler için tıklayınız**](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/11/20151130-4-1.pdf) | | | |